以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

〔按照机构内部投诉处理计划终结的个案〕

九广铁路公司

个案编号： OMB 2002/3439

九广铁路公司 — 职员态度 — 检查乘客的身分证时滥用职权及不礼貌

投诉人在乘搭九广铁路公司（「九铁」）的轻便铁路列车时，一名客运助理查核他的八达通卡，指他违反「单一方向乘车」的规定，并表示要向他征收罚款。投诉人指称，该名客运助理抢去他的身分证，而且拒绝将它交回，他其后在警方协助下才能取回身分证。

2. 九铁表示，轻便铁路的附例授权该公司职员可以要求违例乘客出示身分证明文件。该名客运助理并没有抢去投诉人的身分证或拒绝交回。投诉人是自愿出示身分证的，而且在未取回身分证前已自行离去。

3. 九铁的调查结果亦显示，投诉人无意违反前述的「单一方向乘车」规定，因此九铁决定撤销对投诉人的罚款。

民政事务总署

个案编号： OMB 2001/3801

民政事务总署 — 张贴通告 — 没有预先公布暂停开放某社区中心的数码站

投诉人指民政事务总署（「民政署」）没有按公布的时间，开放某社区中心的数码站。该数码站由社区中心的职员负责管理。

2. 由于该社区中心在星期天的使用率低，民政署遂暂停开放该中心，并把职员调派至其他工作岗位。该署已向投诉人道歉和解释有关的安排。尽管该署是为了有效调配资源而需要暂停开放数码站，但却没有事先张贴通告。民政署接受本署的建议，同意日后在更改社区设施和服务的开放时间前，先向市民公布。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

法律援助署

个案编号： OMB 2002/3983

法律援助署 — 《法律援助条例》 — 延迟发放赔偿金

投诉人为一宗交通意外的受害人，获得法律援助向事涉司机索偿。她投诉法律援助署（「法援署」）在法庭裁定赔偿金额后，迟迟没有把赔偿金发放给她。

2. 根据《法律援助条例》，法律援助署署长有权优先保留受助人获得的金钱或财产，在扣除法援署为诉讼所支付的法律费用后，才把余款发放给受助人。有关条文亦已在法律援助申请表格上列明。该署已先后两次向投诉人发放赔偿金，在计算投诉人须负担的诉讼费后，该署才会把余额发放给她。

运输署

个案编号： OMB 2002/4071

运输署 — 答覆要求 — 延迟回覆增加专线小巴班次的建议

投诉人要求运输署在中午非繁忙时段及黄昏繁忙时段增加专线小巴班次。但事隔八个月，该署仍未给他确实的回覆。

2. 运输署解释，该署需要调查乘客在上述时段的实际需求。由于投诉人在暑假将开始时提出有关要求，若在随后数月进行调查，未必能反映真正的需求，因此决定延期进行调查。其后进行的调查结果显示，现有服务已经足够，无需增加班次。该署已就调查结果回覆投诉人。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

环境保护署

个案编号：　OMB 2002/1592

环境保护署　—　收取费用　—　收取影印费用过高和不合理

应投诉人的要求，环境保护署（「环保署」）职员曾先后三次到他居住的大厦测量升降机噪音水平。投诉人其后索取测试报告副本，环保署表示该三份测试报告共 25 页，影印费每页 1.50 元，并须附加行政费用 750 元，合计 787.50 元。投诉人认为环保署收费过高，而且不合理地附加员工开支作为行政费用。

2.　环保署澄清，由于原来的数据记录属于技术性资料，只供内部使用，故要由一名环境保护主任重新加以整理，然后才能将报告交给一般市民。行政费用其实是该名职员一小时工作的收费。为免再产生任何误会，该署已训示前线员工，对市民的查询务须解释清楚。

3.　本署认为，环保署已提供详细解释。而且，该署按既定标准收取费用，并无不当之处。

医院管理局

个案编号：　OMB 2002/2213

医院管理局　—　职员态度　—　某医院的医疗报告部接待处密不透风，职员态度恶劣

投诉人在夏天到医院管理局（「医管局」）辖下某医院领取医疗报告，发觉医疗报告部接待处密不透风。他要求职员把连接接待处的办公室门打开，让接待处空气流通，但职员态度恶劣，没有理会他的要求。

2.　医管局在接到本署转介这宗投诉后，已向投诉人道歉。该局承认在炎热天气下，该接待处空气不流通，可能会令某些人感到不适。为改善接待处的通风情况，医管局已安装风扇和要求职员把连接接待处的办公室门打开。该局并提醒职员注意部分访客的特别需要，酌情处理他们的要求。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

〔以调解方式终结的个案〕

知识产权署

个案编号： OMB 2002/3508

知识产权署 — 商标注册 — 没有就商标注册申请程序提供清晰的指引

投诉人为其生产的食品申请商标注册。她依照知识产权署职员的指引，翻查该署的电脑记录，并没有发现相同或相似的商标。然而，知识产权署却拒绝她的申请，因为该署已有一个相同或极相似的商标注册记录。投诉人认为知识产权署有关商标注册申请程序的指引不清晰，以致其申请被拒绝。她随后向该署递交了第二份申请。

2. 由于这宗个案并不涉及重大的行政失当，本署建议用调解方式来处理，并得到双方同意。

3. 在调解会议上，知识产权署的代表解释，翻查该署的商标注册记录的方法有两种。首先，申请人可依照职员的指引自行翻查，但是翻查的结果则视乎申请人输入电脑的资料。另外，申请人亦可填写商标表格第 2 号，由知识产权署就有关资料作出评估。

4. 投诉人首次提出申请时，曾自行翻查知识产权署的电脑记录。由于未能知悉她如何进行翻查，所以无法确定她查不到相同或相似商标的原因。

5. 双方经过坦诚讨论后，投诉人已理解申请商标注册的有关程序。另一方面，知识产权署亦完成评估并正式接纳她提出的第二次申请。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

〔以提供协助／作出澄清的方法终结的个案〕

入境事务处

个案编号： OMB 2002/0104

入境事务处 — 婚姻登记 — 对投诉人电话查询申请在非办公时间举行婚礼一事处理不当

投诉人致电婚姻登记处，查询有关申请在非办公时间举行婚礼所需的特别许可证，但接听电话的人员态度恶劣和不礼貌。

2. 根据《婚姻条例》（「条例」）第11（1）条，在行政长官的授权下，入境事务处处长可批出特别许可证，授权申请人在指定的时间和地点举行婚礼。虽然条例没有订明批出特别许可证的准则，但申请人须先按条例附表1表格3提出充分理由，并填交标准表格，以及缴付10,785元的费用。过去五年，入境事务处（「入境处」）只批准三宗特别申请。

3. 接听电话的人员称，他记不起当天与投诉人的谈话内容，但不会对投诉人态度恶劣和不礼貌。入境处承认，该名员工的表现未如理想，需要改善沟通技巧。该处已为他提供辅导，而且会为所有处理查询电话的员工加强培训。入境处已向投诉人道歉，并向他提供更多有关婚礼特别许可证的资料。

公司注册处

个案编号： OMB 2002/1098

公司注册处 — 公司名称索引 — 拒绝退回全部申请注册费

投诉人打算把公司名称注册。她在公司注册处的电脑索引中查不到有相同的名称，于是便向该处提出申请并缴交注册费。公司注册处其后拒绝她的申请，因为在她提出申请前不久，该处已批准另一个相同的公司名称注册。然而，该处只退回部分注册费给投诉人。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

2. 公司注册处解释，由提交申请至把获批准注册的名称载人公司名称索引，当中难免会相隔一段时间。该处每个工作天都有一百多宗新的申请，为所有正在等待批核的申请注册名称另立一份名单，是不切实际的做法。有时候，有些名称会由于各种原因（如法例限制）而不能注册。不过，公司注册处有法定权力，可以向申请人收取某些费用；因为尽管申请不获批准，但该处已经提供了服务。

3. 申诉专员建议，公司注册处应向申请人清楚说明，公司名称索引内没有登载某个名称，并不表示该名称必然会获批准注册；而申请若不成功，某些费用仍是不能退回的。公司注册处已按照本署的建议，修订了该处的小册子的内容。

水务署

个案编号： OMB 2002/1900

水务署 — 渗水问题 — 没有妥善跟进住宅单位渗水问题

投诉人声称，他住所的厨房天花渗水。水务署派员前往怀疑导致渗水的单位进行「观察水表读数 30 分钟」的流量测试，若有供水喉管渗漏，水表便会有用水记录。由于当时没有用水记录，水务署人员于是认为没有严重渗漏。然而，投诉人感到不满，并质疑这种测试方法的可靠性。

2. 水务署人员是按照既定程序进行测试，而这种测试方法已沿用多年。由于该署没有发现严重渗漏，遂无法根据《水务设施条例》采取进一步行动。

3. 由于测试方法的可靠性属于专业判断，本署不会加以评论。然而，鉴于现代科技不断进步，而本署亦曾接获多宗投诉，质疑有关测试的可靠性，因此本署建议水务署考虑采用其他测试方法。

4. 水务署在回应时指出，现行的流量测试是唯一实际可行而又不会破坏喉管的测试方法，而且也不需花费分文进行修复工程，例如修复墙壁等。有鉴于此，该署决定继续采用现行的方法。

地政总署及屋宇署

个案编号： **OMB 2002/2680**
OMB 2002/3579

地政总署及屋宇署 — 执法行动 — 没有妥善处理关于某处空地出现下陷的投诉

投诉人处所前面的空地出现下陷。他于二零零一年一月向民政事务总署辖下某民政处投诉。民政处就此征询地政总署辖下某地政处及屋宇署的意见。地政处证实该空地是未批租的政府土地。屋宇署人员勘察后表示，围绕该处空地的挡土墙并无结构问题或不稳定迹象。民政处将屋宇署的勘察结果，以及地政处向屋宇署提出根据《建筑物条例》采取执法行动的建议通知投诉人。然而，过了整整 19 个月，地政处和屋宇署一直都没有采取任何行动。

2. 屋宇署在接到地政处的要求后四个月，表示应由地政处采取行动，因为该署未能根据《建筑物条例》采取行动。当投诉人投诉土地下陷现象恶化时，地政处要求屋宇署进行紧急重估。但屋宇署到现场勘察后，并没有把勘察结果通知地政处或投诉人。当投诉人接触屋宇署时，该署亦没有告诉他挡土墙并无结构问题或不稳定迹象。

3. 一九八八年，有人进行非法挖掘工程，在事涉土地上构筑挡土墙和地台。地政处提出检控，并要求有关人士依法进行补救工程。一名认可人士获委聘完成该项工程，并呈交完工证明书。可是，证明书因为没有附连相关的岩土工程勘察报告而不获接受。补救工程自此亦无人理会。一九九零年，屋宇署将个案转介地政处，以便后者采取行动。但是，屋宇署和地政处虽经多番书信往来，却一直没有采取执法行动。

4. 这是典型的部门之间互相推诿的官僚作风。除了延误执法行动外，这亦给市民留下不好的印象。申诉专员建议屋宇署和地政总署消除歧见，及早采取执法行动。他们亦应给予员工更清晰的指引。本署会监察情况的进展。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

法律援助署

个案编号： OMB 2002/0951

法律援助署 — 处理申请 — 没有回覆投诉人有关其申请的进展情况的查询

投诉人为一名囚犯。他向法律援助署(「法援署」)申请法律援助(「法援」)，以便追讨医疗失误赔偿。当法援署人员到监狱为他作经济状况审查及录取口供时，他在所有申请文件(包括一份法定声明)上签署为「A 君」。可是，当他其后申请索取医疗记录时，却夹附「B 君」的身分证副本，作为他本人的身分证明文件。

2. 法援署没有接受该身分证明文件。投诉人后来承认自己其实是「C 君」，并声称「A 君」是其假名，而「B 君」则是其弟弟。然而，他未能提供任何文件佐证，证明自己是「C 君」。由于有关方面开始调查其真正身分，因此当投诉人其后两次提出查询时，法援署均拒绝向他透露个案的进展情况。

3. 在初次提出申请后九个月，投诉人又向法援署提供一份「C 君」的身分证副本，声称这是他的身分证明文件。由于最初提出申请的并不是「C 君」，该署遂要求他以「C 君」的名义重新申请。

4. 根据法援署的内部指引，该署若未能在三个月内完成审批法援申请，即应通知申请人其个案的进度。由于该署从未处理过类似的申请人身分含混的个案，故未能在指定时限内完成审批。

5. 法援署其后已函覆「A 君」，表示由于申请表上的个人资料与他所提供的身分证明文件不符，所以该署拒绝他的申请。另外，该署亦已函覆「C 君」，指出由于他没有足够理据提出诉讼，故拒绝其法援申请。

6. 申诉专员认为，法援署已依照既定政策和程序，处理投诉人的申请。本署建议，该署若未能在三个月内审批申请，无论原因为何，也应给申请人初步回覆。

7. 本署亦注意到，投诉人向本署提出投诉时，仍使用其「假名」自称「A 君」。本署于是向他指出，根据《申诉专员条例》第 23(c)条，任何人向专员作出明知为虚假的陈述，即属犯罪，可处罚款 10,000 元及监禁六个月。本署得悉，法援署已把这宗个案交由警方跟进。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2001/3645

房屋署 — 屋邨管理 — 没有就管理紧急车辆通道给予管理公司足够指引

投诉人声称，某屋邨内一条作为紧急车辆通道（「紧急通道」）的受限制道路经常被非紧急车辆滥用，因为毗邻的租户及其访客，或经房屋署特别批准的人士，均可使用该道路。然而，由于该道路也是紧急通道，房屋署应该经常保持通道畅通无阻。

2. 屋邨管理公司已在通道入口处张贴告示，通知需要使用该通道的人士事先向屋邨办事处申请。经屋邨办事处以书面通知管理公司后，有关车辆方可使用该通道。管理公司又派员定时巡逻该通道，并对违例停泊车辆发出警告或采取扣押行动。

3. 可是，上述措施未能奏效。根据发出警告和扣押车辆的记录，在通道上违例泊车的情况非常严重。另一方面，在聘用管理公司的合约中，并没有列明管理公司须管理该紧急通道，而房屋署对管理公司应该如何管理该通道，也没有给予具体的指引。若因该道路阻塞而引致伤亡事故，房屋署将要为此承担责任。因此，本署建议该署考虑采取阻吓措施。

4. 房屋署在接到本署的建议后，已指示管理公司派职员在通道入口处驻守。此外，管理公司亦会加强巡逻，对在该通道违例停泊的车辆采取严厉的执法行动。现时，有关通道的管理情况已有改善。

房屋署

个案编号： OMB 2002/0247

房屋署 — 收回公屋单位 — 无理地弃掉投诉人的财物

房屋署怀疑投诉人的公屋单位被弃用。经深入调查后，决定收回该单位。

2. 收回单位行动由房屋署职员联同公屋管理公司职员进行。在破门入屋后，管理公司职员首先拍照记录，于确认单位内没有金钱或可疑物体后，便清除屋内的杂

物，只保留八件认为是较有价值的物品。

3. 投诉人声称，管理公司职员丢弃了多件极有价值的物件，包括工作证明文件、出生证明书及亲友照片等。投诉人因而要求赔偿数百万元。

4. 由于房屋署及投诉人均没有被弃掉物品的可靠记录，本署不能判断投诉人实际是否有所声称的重大损失。不过，房屋署职员作为行动的指挥，显然与采取行动的管理公司职员欠缺沟通。因此，房屋署应该对没有详细记录被弃掉的物件而负起部分责任。

5. 房屋署已检讨收回公屋单位的程序。此外，房屋署和管理公司已协助投诉人解决因收回单位和损失财物所造成的不便或困难。

房屋署

个案编号： OMB 2002/2031

房屋署 — 冲厕系统损坏 — 延误解决问题

投诉人是某「居者有其屋」屋苑的居民，该屋苑位于无咸水供应的地区，需依靠深水井泵抽取地下水作冲厕之用。屋苑入伙后三年，两台水泵先后损坏至无法修复。

2. 在屋苑入伙初期，房屋署已获悉水泵经常损坏。其后，该署获水务署批准改用淡水冲厕。然而，房屋署却就改建工程的规格不断与水务署磋商。而且，房屋署认为工程涉及改善现有的设施，小业主应分担部分工程费用，因而迟迟没有展开改建工程。房屋署又希望向冲厕系统承建商追究，要该承建商为损坏的水泵负责。

3. 在屋苑入伙后两年，房屋署已得悉第一台水泵完全损坏。由于房屋署在屋苑入伙前四年已接收该屋苑，冲厕系统承建商提供的保用期亦早已届满。由于房屋署向小业主提供的保用期尚未届满，该署作为发展商香港房屋委员会的代表，理应对补救工程负责。至于承建商是否仍须负责，这完全是房屋署与承建商之间的合约问题。再者，本署得悉，并无证据证明有关问题是因为水泵损坏所致。在第二台水泵损坏后，房屋署仍一直纠缠于责任谁属的问题，又不停与水务署磋商改建工程的规格。在投诉人向本署投诉时，屋苑已没有冲厕水供应达 20 个月。因此，房屋署确实

是延误解决问题。

4.　　房屋署最终按水务署的规格进行了改建工程，改用淡水冲厕，而费用则由房屋署承担。

房屋署

个案编号：　OMB 2002/2502

房屋署 — 自愿离职计划 — 没有发出「第一次丁权证明书」，以致投诉人未能受聘于按「逐步移交服务计划」获批合约的私人物业管理公司

　　房屋署在二零零零年一月推行「逐步移交服务计划」，把屋邨管理及维修服务逐步外判予私人物业管理公司，并同时推出自愿离职计划，以解决服务外判后人手过剩的问题。

2.　　房屋署规定，「逐步移交服务计划」的中标公司须雇用一定数量参加自愿离职计划的员工（「丁权」）。参加「自愿离职计划」的员工若在离职日期起计六个月内受聘于外判服务承办商，便可获计算在「丁权」名额内，并可得到「转职奖励金」。

3.　　二零零一年七月，房屋署推行第二阶段的「逐步移交服务计划」，并向符合资格的员工发出「第二次丁权证明书」，以确认他们在该计划第二阶段的「丁权」名额。

4.　　投诉人是在二零零零年九月参加自愿离职计划的前房屋署员工。房屋署发给他「第二次丁权证明书」。由于他在离职后至获发「第二次丁权证明书」这段期间内未有受雇，故此认为是由于房屋署没有发给他「第一次丁权证明书」所致。事实上，在二零零一年七月之前，房屋署以为「丁权」的安排是一次过的，因此从没有发出「第一次丁权证明书」。离职的前房屋署员工能否受聘，主要视乎该员工与雇主能否达成协议，与所谓「第一次丁权证明书」并无关系。

5.　　申诉专员认为，房屋署在事件中并无行政失当。投诉人蓄意向本署提供误导性资料，显然是意图借投诉向房屋署施加压力，以达到他要求该署发放「转职奖励金」的目的。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

香港海关

个案编号： OMB 2002/1698

香港海关 — 执法行动 — 针对侵犯版权的执法行动欠缺效率和有所延误

二零零一年十二月，投诉人致电香港海关举报热线中心，举报某电讯公司涉嫌售卖冒牌手提电话机壳。数日后，投诉人再致电该中心，提供该公司另外五间分店的地址。中心人员就举报事项给予投诉人两个档案编号。

2. 二零零二年二月，投诉人先后两次致电该中心，查询案件的进度，但没有得到任何具体答覆。同年四月，投诉人再致电该中心，获悉该中心并没有其举报个案资料的详情。中心要求他再提供有关资料，以便调查人员跟进。投诉人因此认为香港海关办事不力、延误执法行动，甚至遗失了他的投诉资料。

3. 香港海关解释，涉及版权及商标的违例调查工作相当复杂。由于需要版权持有人的参与及协助，因此一般需时很久才能完成。不过，该署订有既定的训令，监管调查工作的进度。在完成调查后，该署会视乎需要公布结果或回覆投诉人。

4. 由于调查及检控的工作需要保密，举报热线中心无权查阅调查中的个案内容。中心要求投诉人提供资料，借此确定负责的调查小组，以便把他的查询转交该调查小组处理。在接获投诉人的查询后，该中心已通知调查人员跟进。

5. 本署明白，为保密起见，调查及检控工作往往只能让有必要知情的人员知悉。由于市民未必了解版权及商标的违例调查工作的复杂程度，因而产生误会。

香港电台

个案编号： OMB 2002/0478

香港电台 — 处理投诉 — 没有妥善处理投诉

投诉人要求香港电台（「港台」）某午夜点唱节目为他播放一首歌曲，但港台并没有即时播出该首歌曲。七天后，投诉人致电港台查询延误的理由。港台人员向他解释多个可能导致延误的原因，而该首歌曲亦在两天后播出。投诉人在作出首

次电话查询后的11天内，不断致电港台向多名员工表达不满，但却拒绝接受所提供的解释。投诉人向本署投诉港台，他怀疑港台的答覆与事实不符，以及没有妥善处理其投诉。

2. 申诉专员认为，港台已按照「处理公众投诉」的指引和步骤处理这宗投诉，而且尽可能耐心地回应投诉人不断重复的查问，没有表面证据证明港台在处理过程中有任何不当之处，又或与事实不符。因此，这宗个案应予终结。

3. 投诉人在得悉本署不会进一步调查这宗投诉后，曾数十次致电本署多名职员，坚持说港台处理失当，并强调港台理应即时播出该首歌曲。

4. 本署认为，一首歌曲是否即时播出只是微不足道的琐事。因此，根据《申诉专员条例》第10(2)(b)条，申诉专员决定，本署不会再进行调查。

食物环境衞生署

个案编号： OMB 2002/2277

食物环境衞生署 — 处理投诉 — 没有妥善跟进有关冷气机滴水的投诉

投诉人曾多次向食物环境衞生署（「食环署」）投诉楼上单位的冷气机滴水，但问题一直没有解决。

2. 食环署称，该署在二零零一年四月收到投诉时，已立即派出环境滋扰调查员到投诉人的住所视察，并向楼上的单位发出通知书，劝谕有关住户将冷气机积水排放至适当地方。其后，该单位的冷气机停止了滴水。

3. 同年六月，投诉人通知该署，楼上单位的冷气机又再滴水。该署人员视察后，再次发出通知书给楼上单位的住户，之后情况得到改善。但在两个月后，滴水问题再度出现，该署人员于是继续跟进。直至同年十一月，冷气机滴水问题才告停止。

4. 二零零二年七月，有关单位的冷气机又再滴水，投诉人于是向本署投诉。本署把投诉通知食环署后，该署重新跟进并派员视察，证实冷气机滴水，于是劝谕有关的住户修理冷气机，并发出「入屋调查通知书」及「妨扰事故通知书」。事涉的冷气机其后已经修理妥当，再没有滴水。

5. 申诉专员认为，食环署已即时处理投诉，并积极跟进这宗个案，当中并无行政失当。

6. 投诉人表示，在食环署人员的协助下，冷气机长期滴水的问题得以解决，他对该署人员的工作态度表示赞赏。

库务署

个案编号： OMB 2002/1440

库务署 — 退休福利 — 延误发放退休公务员证和就医申请表格

投诉人是一名退休公务员，他投诉库务署未能在他退休前向他发出退休公务员证和就医申请表格。这些文件必须等待他正式退休后 10 至 14 天才发出，而在这段期间，他要亲往库务署申领有关表格。

2. 由于库务署须在每名退休公务员正式退休当日，才能核实他们的身分和享受政府医疗福利的资格，因此，该署不可能预先发出上述文件。

3. 本署指出，库务署可以提早进行核实工作和发出有关文件，特别是那些不大可能改变退休生效日期的公务员。

4. 在检讨有关安排后，库务署同意会在公务员正式退休前约一星期发出上述文件。

消防处及屋宇署

个案编号： **OMB 2002/0900**
OMB 2002/0901

消防处及屋宇署 — 职员态度 — 答覆投诉人的电话查询时不礼貌

投诉人致电消防处，投诉某两座大厦之间的后巷被小贩摊档阻塞，而且装有铁闸。他认为该后巷是其中一座大厦的走火通道，而该大厦曾经发生火警。他指称，消防处两名职员在答覆他时不礼貌。当他致电屋宇署作出相同投诉时，该署职员表示后巷阻塞并未构成即时危险，故该署不会跟进事件。

2. 消防处指出，该处的职员已在电话中向投诉人解释，两座大厦之间的后巷，并非《消防条例》中所指的走火通道，所以该处不能采取行动。由于投诉人不满意这个答覆，该处遂将其查询转介到分区消防局。分区消防局的人员到现场巡查后，向投诉人证实，大厦的走火通道并没有受到阻塞。此外，由于后巷并非走火通道，故该处不能采取检控行动。

3. 本署曾审查投诉人与消防处职员的谈话录音及其他有关文件，但没有发现任何证据证实投诉人的指称。本署亦同意，在这种情况下，消防处并无法定权力采取任何检控行动。

4. A 店铺和 B 店铺的后巷，均盖有非法搭建物。屋宇署曾向 A 店铺的业权人发出清拆令，而在非法搭建物被清拆后，该署已撤销清拆令。在接到投诉人的投诉后，屋宇署发现该处有新的非法搭建物，可是，巡查人员并没有按照该署的指引，将该非法搭建物列入优先清拆类别。屋宇署是在接到本署的查询后，才采取执法行动的。

5. 至于 B 店铺后巷的非法搭建物，虽然业权人没有遵从法庭命令进行清拆，但屋宇署亦没有继续跟进。屋宇署承认，现行的工作守则并没有清楚说明在这种情况下，应采取什么行动。该署接到本署的查询后，已向业权人采取行动。本署建议屋宇署检讨现行守则，订明若业权人不遵从清拆令，该署人员应采取什么行动。

6. 屋宇署承认，接听投诉人电话的职员没有翻查有关非法搭建物的档案，以了解最新情况。屋宇署已向投诉人道歉，并承诺会检讨现行指引，以免再出现同样错误。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

教育署

个案编号：　OMB 2002/1797

教育署 — 噪音滋扰 — 没有解决某学校发出噪音的问题

投诉人指称，他居所附近的小学经常发出噪音：学生在操场内嬉戏喧哗；校方在举行集会时使用扩音器广播；又在学生进行健身操时播放流行曲；以及举行嘉年华会等。投诉人曾多番向教育署投诉，但却没有结果。

2. 教育署指出，该署已提醒校方切勿发出过量噪音。该校即使需要使用扩音器，也应控制音量，以免影响附近居民。

3. 本署的调查人员曾到该校和投诉人居住的大厦观察，发觉学生在操场嬉戏时，声浪不大。在投诉人居住的大厦，只可隐约听到集会时的广播。校方并没有播放流行曲，学生也没有做健身操。该校校长表示，师生都尽量把声浪减至最低，以免影响附近的居民。除了在特别的节日外，该校学生通常不会在集会时唱歌。

4. 本署认为，学生上课前在操场嬉戏，是正常的活动，而且学生嬉戏的时间很短，声浪也非过大。由于投诉人没有证据证明教育署在处理这宗投诉时偏袒校方，因此申诉专员决定不会采取进一步行动。

邮政署

个案编号：　OMB 2002/2256

邮政署 — 缴费事宜 — (a)未能明白及执行代水务署收费的相关指引；以及(b)错误入帐，导致投诉人的食水供应被截断

投诉人是某水表的登记用户，她声称于六月二十一日下午四时许致电邮政署的查询热线中心，获悉可以在邮政局缴交水费按金。当天下午五时左右，她到邮政局出示一张由水务署发出的「取消截断供水的条件」通知书（「截水通知书」），要求缴交水费按金，但柜枱职员向她表示无法办理该项缴费。投诉人引述查询热线中心的说法，坚持要缴费，并游说职员收下款项。可是，根据水务署的记录，她仍欠交水费按金。六月二十五日，水务署截断其食水供应。

2. 据水务署的记录显示，投诉人的水费按金于五月十三日到期仍未缴交。五月二十一日，水务署向投诉人发出催缴按金通知书。六月十九日，该署职员再到其住所，留下「截水通知书」，促请投诉人必须「于下一个工作日完结前到水务署之客户谘询中心」缴交欠款。由于投诉人没有清缴水费按金，该署遂截断其供水。投诉人指邮政署错误地把她缴交的款项作水费处理，而不是按她的要求以水费按金入帐。

3. 邮政署就代水务署收取水费及水费按金事宜备有既定指引。职员会根据帐单上的收款编号或款项类别，分别以「水费程序」或「按金程序」输入电脑系统，处理水费及按金的入帐。若帐单上没有印上收款编号或款项类别，职员便会致电水务署查询。

4. 邮政署指出，投诉人出示的「截水通知书」并非一般帐单，因为没有印上收款编号或款项类别。柜枱职员经多次尝试以「按金程序」处理不果后，向投诉人表示系统不能处理，并建议投诉人按通知书上的指示，尽快到水务署的客户谘询中心缴费。投诉人不接受建议，但职员又因当时已过了办公时间，无法致电水务署查询。由于投诉人坚持要缴费，职员只好再作尝试，最后所缴费用是以「水费程序」入帐。职员向投诉人解说入帐程序后，建议她尽快通知水务署调整其帐目。

5. 根据政府总部效率促进组辖下综合电话查询中心的记录，投诉人曾致电该中心，询问可否到邮政局缴交「水费」，而非可否缴交「按金」。

6. 本署认为，邮政署并无失当之处。该署备有清晰指引，提示职员如何处理代收水费及水费按金，而有关职员亦已按既定程序办理。本署认为，投诉人的供水被截断，是由于她逾期缴交按金，又不依照水务署的通知，以及没有听从邮政局柜枱职员的建议。

7. 本署认为这宗投诉并无理据。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2002/2284

康乐及文化事务署 — 运动场地分配 — 没有平衡两类使用者的利益

投诉人指称，每当某运动场有足球活动进行时，康乐及文化事务署（「康文署」）便会封闭运动场的跑道。

2. 康文署解释，在跑道进行缓跑运动的市民，可能会被内场飞出的足球意外击中而受伤。本署指出，较大的运动场应可容许市民在内场和跑道同时进行活动。该署经检讨后，同意在足球活动进行时，开放运动场外围的三条跑道，让缓跑者使用。

3. 康文署已在各运动场张贴告示，通知市民这项安排。该署会密切留意场地的使用情况，按个别运动场的要求作出适当安排。

运输署

个案编号： OMB 2002/0194

运输署 — 处理申请 — 没有妥善处理「无欠缴罚款或诉讼费记录及无违例记录证明书」的申请

投诉人在竞投七辆拍卖的汽车之前，曾就有关车辆向运输署申请「无欠缴罚款或诉讼费记录及无违例记录证明书」（「证明书」），以查核它们的欠缴罚款记录。由于有关人员漏印其中一辆车辆的资料，投诉人须缴清该车辆欠交的罚款，才可办理车辆过户手续。

2. 按照运输署的既定程序，处理申请的人员会根据申请表格上填写的车牌号码，从电脑系统找出有关的资料。若申请人要求书面记录，该署人员会列印证明书给申请人。

3. 由于运输署人员的疏忽，以致漏印其中一辆车辆的资料，该署已就此事向投诉人致歉。该署已向事涉人员发出书面警告，并敦促该名人员须依照部门指引处理申请。该署亦已修订有关程序指引，订明必须就申请表所列的所有车牌号码列印资

料给申请人。同时，该署人员亦须即时与申请人核实是否已列印所有查询的资料。

劳工处

个案编号： OMB 2002/0490

劳工处 — 工人补偿 — 没有制止工人滥用雇员补偿计划

投诉人是一宗雇员补偿申索个案的保险人，他怀疑有关雇员在放取病假期间，从事另一份受薪的工作。尽管此事已向劳工处举报，但该处并没有采取行动。投诉人因此质疑劳工处在制止滥用雇员补偿计划方面的职能。

2. 根据《雇员补偿条例》的规定，雇员如因工受伤，可在放取病假期间获得按期付款。按期付款的金额，是按照雇员在意外发生时每月赚取的收入，与病假期间每月的收入（如有的话）两者之间差额的五分之四计算。雇主有法定责任就意外提供正确的资料，包括受伤雇员的每月收入，而劳工处会以此为根据评估应付的补偿金额。

3. 《雇员补偿条例》并无禁止受伤雇员在病假期间工作，但在计算按期付款的金额时，所赚得的任何收入都会在考虑之列。劳工处无权就有关金额的任何纠纷作出仲裁或裁决，任何纠纷都要在法庭上解决。

4. 如要削减按期付款的金额，必须向劳工处及／或法庭提交足够证据，证明有关雇员从事第二份工作。

5. 不过，据本署观察所得，就这宗个案而言，投诉人提出的只是表面证据，有待进一步查核。因此，劳工处完全根据《雇员补偿条例》行事，并无证据证明该处有行政失当之处。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

电讯管理局

个案编号： OMB 2002/2769

电讯管理局 — 流动电话收费 — 没有妥善处理投诉

投诉人向电讯管理局投诉，指某流动电话公司在催促他缴费时语带恐吓；而且曾三次致电他的流动电话，侵犯他的私隐；并向他征收这三次通话费。他指称电讯管理局只是转述该公司所作的回应，没有进行独立调查。

2. 为方便了解这宗个案，电讯管理局须向该公司索取有关资料。而在跟进个案时，电讯管理局曾先后致函或致电该公司达 14 次。该公司其后答应免收有关的三次通话费共 3.60 元。

3. 申诉专员认为，电讯管理局已积极地处理这宗个案，多次向该公司转达投诉人的要求，以及向投诉人汇报进度。投诉人若认为该公司的职员曾恐吓他，应考虑向警方寻求协助。

电讯管理局

个案编号： OMB 2002/3004

电讯管理局 — 宽频上网服务 — 没有妥善处理投诉

投诉人数度向电讯管理局投诉某电讯网络营办商（「营办商」），指其网络的互联网上网速度不稳定；客户服务热线电话经常不能接通；以及不依预约时间派员上门维修。投诉人指称，电讯管理局在他提出投诉五个月后，仍在调查他的个案；而在一次电话查询中，该局没有妥善回覆他；以及该局对事涉营办商的规管过于宽松。

2. 关于第一点投诉，根据电讯管理局的记录，该局已按照服务承诺，在 30 个工作天内发信通知投诉人该局处理其个案的进度。

3. 关于第二点投诉，电讯管理局指出，有关人员经过 20 分钟查证后，已向投诉人提供所需的資料。

4. 至于第三点投诉，电讯管理局表示，只会对违反《电讯条例》的营办商进行调查及予以惩罚。

5. 申诉专员认为，电讯管理局已妥善地跟进投诉和迅速回覆投诉人，并且合理地答覆投诉人的电话查询。此外，该局亦根据牌照规定和相关法例，适当地监管营办商的服务。

6. 营办商为客户提供的服务受到合约条款的约束。由于这是商业活动，投诉人应直接与营办商联络，或向消费者委员会投诉。本署认为，电讯管理局在处理投诉时，应注意这项基本原则。

路政署

个案编号： OMB 2001/3858

路政署 — 公共工程 — 没有妥善监督承建商的道路维修工程

投诉人办公室附近的道路重建工程在一九九九年展开，一直导致附近交通挤塞。工程指示牌上的完工日期不断更改，迟迟没有完工的迹象。

2. 上述工程除了重铺路面外，亦包括在地底铺设食水喉管，以及进行相关的水井工程，预计需时三年完成。工程分为二百个路段进行，以尽量减低对附近交通造成的影响。工程指示牌上的日期，是指每一分段工程的完工日期，并非整项工程的完工日期。

3. 路政署于每季的评核报告内均有反映承建商的工作表现。承建商曾因财政问题一度拖慢了工程进度。经与该署讨论后，承建商的进度已回复正常。其后的延误，是由于要清除掘泥时发现的大量石块，以及扶正因挖掘而出现倾斜的一枝灯柱。最后，工程已于二零零二年三月完成。

4. 本署认为，路政署已采取适当行动，监督及催促承建商如期完成工程。由于工程指示牌上标示的资料容易引起市民误会，本署建议该署应在指示牌上清楚列明分段及整项工程的完工日期。该署同意有关建议，并设计了新的工程指示牌。

以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

渔农自然护理署

个案编号： OMB 2001/3943

渔农自然护理署 — 鱼类养殖业牌照 — 处事失当及执行职务时没有依照指引办事

投诉人指称，渔农自然护理署（「渔护署」）人员在登上其鱼排时，没有表露身分，也没有向他述明所触犯的法例。他对该署人员录取口供的程序亦感到不满。

2. 《海鱼养殖条例》第 8 条规定，鱼排不可用作进行商业性质的康乐钓鱼活动。在结构安全方面，鱼排也不适宜让市民钓鱼。此外，渔护署获授权规管鱼类养殖区内的钓鱼活动。

3. 二零零一年某日傍晚时分，渔护署的执法人员看见投诉人运送数人到其鱼排。该署人员在登上他的鱼排后，目睹获投诉人邀请上鱼排的人正在垂钓。该署人员表明身分，并指出在鱼排上钓鱼是违反有关条例的。在行动过程中，投诉人粗鲁无礼，并试图妨碍有关人员执行职务。由于这是初犯，该署向投诉人发出警告信。

4. 投诉人指渔护署人员在登上其鱼排时，未有表露身分。他声称感到安全受威胁，因而以粗言辱骂他们。其后，他们才表露身分和告诉他所触犯的法例。

5. 二零零零年年初，渔护署根据《海鱼养殖条例》第 10(1)条向所有持牌人发出指令，禁止在鱼排上进行钓鱼活动。该署在牌照续期时亦附加条件，订明持牌人不得允许任何人在鱼排上进行钓鱼活动。二零零一年五月，该署更以书面提醒所有持牌人，必须遵守牌照内订明的条件。

6. 渔护署的指引规定，执法人员在鱼排上执行职务时须表明身分，并向违例者解释触犯法例的性质。该署相信，有关人员已遵照程序行事。

7. 由于没有独立第三者或其他证据以资佐证，本署不能就投诉人和渔护署的供词判断谁是谁非。不过，投诉人承认曾使用粗言辱骂该署人员。

8. 其后，投诉人前往渔护署录取口供。该署否认曾要求他在空白的口供纸上签署。在会晤开始时，该署人员先警诫投诉人，然后在口供纸上记录警诫词和要求他在适当位置签名，但他拒绝签署。在警诫下录取口供后，他仍然拒绝签署。投诉人

向本署表示，他并非对供词内容有任何争议，只是拒绝签署。

9. 本署认为，投诉人把鱼排开放予公众人士垂钓，已触犯法例。因此，渔护署采取执法行动，是合理和合法的。再者，由于该署事前已提醒所有持牌人须遵守持牌条件，该署并无行政失当。本署经细阅投诉人的供词和有关人员的陈述书后认为，该署录取口供的程序并无不当之处。

10. 投诉人显然是无理取闹，目的只是透过向本署投诉而对渔护署施压。最后，该署决定不对他提出检控。